

Incidents bancaires : l'Offre Spécifique

Si vous êtes en situation de fragilité financière, une offre spécifique, liée au compte bancaire, est prévue par la loi. Elle vous accompagne pour gérer votre compte et faciliter l'usage des produits et services bancaires, à un tarif modéré, et limite les frais en cas d'incidents.

Qui peut bénéficier de cette offre spécifique ?

L'offre spécifique est légalement réservée :

- aux **personnes physiques, n'agissant pas pour des besoins professionnels,**
- **en situation de fragilité financière.**

Cette situation de fragilité financière est **appréciée, selon la loi, par la banque** (établissement teneur du compte) à partir :

- de **l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement** ainsi que de leur caractère répété pendant trois mois consécutifs ;
- et **du montant des ressources portées au crédit du compte.**

A savoir : L'établissement peut également prendre en compte les éléments dont il aurait connaissance et qu'il estime de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte.

Sont également considérées par la loi en situation de fragilité financière :

- les personnes **inscrites pendant trois mois consécutifs au fichier des incidents de paiement de la Banque de France** pour un chèque impayé ou une déclaration de retrait de carte bancaire,
- les personnes surendettées à partir de la date de recevabilité de leur dossier de surendettement.

Info : Chaque banque a mis en place un mécanisme de détection précoce de ses clients en situation de fragilité financière avec des dispositifs d'alertes internes et de connaissance de ses clients.

Comment souscrire l'offre spécifique ?

L'établissement financier, si vous êtes éligible, vous la propose systématiquement par écrit, sur support papier ou dématérialisé selon le mode de communication convenu. **C'est vous qui choisissez d'y souscrire ou non.** -Parlez-en à votre conseiller.

Certaines banques acceptent que vous en fassiez **directement la demande à votre conseiller.**

A savoir : chaque banque a choisi un nom commercial pour cette offre spécifique. Renseignez-vous auprès de votre banque.

L'offre est présentée dans la plaquette tarifaire des banques dans la rubrique « Offres groupées de services ».

Si vous avez déjà souscrit à l'offre spécifique et que vous souhaitez y renoncer, vous devez, comme prévu par le décret, adresser votre demande par écrit à la banque.

Info : Si vous rencontrez des difficultés financières, prenez contact au plus tôt avec votre conseiller afin de trouver ensemble la solution bancaire la plus adaptée : offre spécifique clients fragiles ou autres.

Que contient l'offre spécifique ?

L'offre spécifique comprend **des produits et services adaptés** (selon la liste fixée par décret) **pour aider les ménages** en situation de fragilité financière, dans la bonne utilisation de leur compte bancaire au regard de leur budget.

Cette offre comprend au minimum :

- la tenue, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt,
- une carte de paiement à autorisation systématique,
- le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte,
- quatre virements mensuels SEPA, dont au moins 1 virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité,
- deux chèques de banque par mois,
- un moyen de consultation du compte à distance et la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement,
- un système d'alerte sur le niveau du solde du compte,
- la fourniture de relevés d'identité bancaire,
- le plafonnement spécifique des commissions d'intervention prévu par la loi,
- un changement d'adresse une fois par an.

Info : La délivrance d'un chéquier ne fait pas partie de l'offre spécifique.

Combien ça coûte ?

Le tarif de cette offre ne dépasse pas **trois euros par mois**. Il est fixé par décret et revalorisé annuellement en fonction de l'indice INSEE des prix à la consommation hors tabac.

Que prévoit l'offre spécifique pour les frais d'incidents bancaires ?

Pour les bénéficiaires de cette offre spécifique, les commissions d'intervention sont plafonnées à **4 euros par opération**, dans la limite de **20 euros par mois**.

Les commissions d'intervention sont perçues lorsqu'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessite un traitement particulier ; cela comprend notamment le travail et le suivi personnalisé du conseiller (par exemple s'il n'y a pas suffisamment d'argent sur le compte pour payer un prélèvement).

Info : Au cours du premier semestre 2019, chaque banque mettra en œuvre, pour les bénéficiaires de l'offre spécifique, un plafonnement global de tous les frais d'incident de paiement et d'irrégularités de fonctionnement.

Comment vais-je faire sans chéquier ?

Sans chéquier, votre compte bancaire fonctionne normalement grâce aux moyens de paiement mis à votre disposition par votre banque : la carte à autorisation systématique, les virements, les prélèvements et les chèques de banque.

A noter : Quelle que soit l'offre dont vous bénéficiez, votre banque n'a aucune obligation de vous délivrer un chéquier. Si vous en possédez un, sachez que la banque peut à tout moment vous en demander la restitution.

Comment fonctionne la carte à autorisation systématique ?

La particularité de cette carte est qu'à **chaque opération, le système vérifie** s'il y a **la provision** nécessaire **sur votre compte bancaire, sinon l'opération n'est pas possible**.

Vos achats et retraits d'espèces sont débités immédiatement du compte bancaire. Il est donc plus facile de maîtriser votre budget au jour le jour.

Les points clés

- L'offre spécifique est destinée aux particuliers.
- Avec cette offre, votre compte bancaire peut fonctionner normalement.
- La fragilité financière s'apprécie par la banque sur plusieurs critères fixés par la loi.
- Cette offre coûte 3 euros/mois maximum.
- Les commissions d'intervention sont plafonnées à 4 euros par opération et 20 euros par mois.